



LISTE BIBLIOGRAPHIQUE

CONDUITE D'ENTRETIENS



**L'entraînement à la conduite
d'entretiens managériaux**



**La conduite d'un entretien de
recrutement**

03/2021

100241 MAN 32 R**Recruter gagnant-gagnant : Méthodes et outils PNL pour réussir ses recrutements / SOUSSI Corinne****Géreso édition, coll : Efficacité Professionnelle-Développement Personnel, 2020, 286 p.**

Réussir ses recrutements ? : un enjeu majeur pour les professionnels des ressources humaines mais aussi pour toute l'entreprise ? ! C'est avant tout un enjeu financier ? : recruter un nouveau salarié, c'est investir dans le " ? capital humain ? " pour développer l'activité. Mais c'est également un enjeu pour l'entreprise en termes d'organisation, de productivité, et d'image. C'est pourquoi l'entreprise doit se doter d'une réelle politique de recrutement et mettre en place une méthodologie et des outils pour les réussir au mieux.

Comment définir les besoins du poste et le profil adapté ? Quelle méthode d'évaluation pertinente choisir ? Comment optimiser l'entretien et communiquer avec le candidat dans une attitude gagnant-gagnant ? A l'appui de nombreux outils issus de la PNL, ce livre détaille chaque étape de l'entretien, de sa préparation à son compte rendu. En 8 objectifs, l'auteur décrit l'entretien comme un véritable acte de management, dynamique et déterminant pour chacun des acteurs de l'entreprise.

099248 MAN 34 D**10 entretiens incontournables en entreprise. Guide à l'usage des managers et des RH / HOSDAIN Marie-Françoise, SOUSSI Corinne - Géreso édition, coll : Développement Personnel et Efficacité Professionnelle, 2019, 293 p.**

Que vous soyez manager ou responsable RH, débutant ou aguerri, la conduite d'un entretien est un exercice souvent complexe qui mobilise de nombreuses compétences et une écoute active de son interlocuteur.

Comment préparer un entretien ? Comment le mener efficacement ? Quelles sont les questions autorisées ? Quelle attitude adopter ? Comment faire passer des messages ? ...

Toutes ces questions (et bien d'autres) se posent concrètement dès qu'il s'agit de recruter, intégrer, évaluer, déléguer, recadrer, gérer un départ...

Indispensable pour la mise en place des entretiens en lien avec la politique RH de l'organisation, cet ouvrage vous permettra de mieux appréhender les techniques de communication verbales et non verbales en situation de face-à-face.

Inspirées par de nombreuses situations vécues, et fortes de leur double expertise opérationnelle en entreprise, les auteures partagent avec vous, de manière simple et concrète, les clés des principaux entretiens qui jalonnent la vie de tout cycle de contrat de travail.

10 entretiens RH traités en un seul livre : un guide indispensable pour vous accompagner au quotidien !

099191 RH 01 O**Les outils des RH. Les savoir-faire essentiels en GRH / GUERRERO Sylvie****Dunod, coll : RESSOURCES HUMAINES, 2019, 240 p.**

Cet ouvrage synthétique présente les outils indispensables aux principaux domaines de la gestion des ressources humaines :

Emplois et compétences : analyser les emplois, bâtir un référentiel de compétences...

GPEC et carrières : planifier les évolutions d'effectif, prévoir les besoins en RH, anticiper les licenciements...

Recrutement : mener un entretien, sélectionner les meilleurs tests...

Évaluation : construire un guide d'entretien, recourir au 360°...

Rémunération : élaborer une grille de salaires, gérer l'épargne salariale...

Formation professionnelle : bâtir un plan de formation, connaître les outils proposés par le législateur...

Pilotage et audit social : construire des tableaux de bord, mener un audit...

Cette 4e édition entièrement refondue et actualisée est illustrée de nombreux cas d'application et permet une mise en oeuvre immédiate.

099061 MAN 34 M

Revisiter l'entretien professionnel. De l'obligation à l'acte managérial / VIGEANT Claire - Territorial éditions, coll : Dossier d'Experts, 2018, 84 p.

Vous souhaitez revisiter votre pratique de l'entretien professionnel ? Cet ouvrage vous permet de façon simple et opérationnelle de vérifier la conformité de votre procédure avec la réglementation en vigueur, de comparer votre collectivité avec d'autres et d'identifier toutes les opportunités de l'entretien professionnel pour moderniser la fonction RH et dynamiser la GPEC. Vous y trouverez aussi tous les conseils pour conduire votre projet pas à pas.

Pourquoi vous engager dans un tel chantier alors que le plan de charge du DRH est déjà si chargé ? - Depuis 2015, l'entretien d'évaluation est obligatoire dans la fonction publique territoriale. Mais il reste encore trop souvent considéré comme un exercice subjectif, "à la tête du client". La réforme du régime indemnitaire et la mise en place du CIA (complément indemnitaire annuel, découlant du RIFSEEP) réinterrogent les objectifs et modalités de l'entretien professionnel.

L'éventuelle conséquence pécuniaire change le "jeu" entre évaluateur et agent évalué. Vous trouverez ici quelques pistes pour redynamiser l'outil managérial que constitue l'entretien professionnel dans ce nouveau cadre. - Les entretiens professionnels constituent aussi le moteur de la GPEC, alimentant l'évolution des fiches de poste et le plan de formation et invitant à la dématérialisation des procédures RH. C'est donc un véritable levier de modernisation pour les DRH.

098966 RH 01 R

Les ressources humaines pour les nuls / WOJTAS Sabine - First éditions, coll : Pour Les Nuls, 2016, 510 p.

Aujourd'hui, le potentiel et la motivation des salariés sont les pivots du succès de l'entreprise. Pour les employeurs, il est donc impératif de recruter, de former et de conserver les salariés à fort potentiel. Il appartient aux ressources humaines de relever ce défi en s'affirmant comme une fonction stratégique. Pour cela, elles doivent maîtriser des règles juridiques de plus en plus complexes, avoir une bonne gestion du capital humain et s'adapter à la révolution du numérique.

Les Ressources humaines pour les Nuls proposent une vision d'ensemble du rôle de la DRH. Illustré par de nombreux exemples, ce livre s'adresse aux cadres de gestion des ressources humaines, aux responsables opérationnels, et aux étudiants. Il répond à toutes les questions concernant l'application du droit du travail, le recrutement des salariés, la rémunération, la formation professionnelle, la mobilité dans l'entreprise, la négociation avec les instances de représentation du personnel, la gestion des conflits, la digitalisation des données et des modes de travail, la participation aux réseaux sociaux, au wiki...

et bien d'autres choses encore !

097638 RH 4 G

Gestion des ressources humaines : pilotage social et performances / MARTORY Bernard, CROZET Daniel - Dunod, coll : Management Sup, 2016, 315 p.

Parler de pilotage social c'est choisir une vision volontariste dans laquelle les ressources humaines ne sont pas une force d'appoint mais une fonction centrale du développement des performances des entreprises. Cette 9e édition mise à jour des dernières évolutions de la fonction RH, et en particulier du nouveau cadre légal de la formation, traduit les évolutions les plus récentes du pilotage social et socio-économique.

Bible des ressources humaines, cet ouvrage décline concrètement les actions de pilotage autour des thèmes majeurs la gestion des effectifs, des compétences et des carrières ; le processus de recrutement ; le pilotage de la formation ; la rémunération et les budgets de frais de personnel ; le développement des performances ; le fonctionnement des systèmes d'information et de communication. Chaque thème est illustré de nombreux exemples et de cas d'application issus des pratiques les plus novatrices.

097668 RH 0 R

Ressources humaines et gestion des personnes / PERETTI Jean-Marie - Vuibert, coll : Educapole Gestion, 2015, 245 p.

Cet ouvrage, concis et complet, décrit tous les aspects de la gestion des ressources humaines. De la gestion au management des hommes, du recrutement à la formation, en passant par les notions de bien-être au travail et de conduite du changement, il aborde les domaines clés de la fonction Ressources humaines dans l'entreprise d'aujourd'hui, au coeur d'un environnement sans cesse en mouvement. Rédigé dans un langage clair et précis, il repose essentiellement sur l'observation des pratiques actuelles et sur les études, recherches, expériences et innovations menées en France et à l'étranger.



096928 MAN 34 M**Mener à bien ses entretiens professionnels - CHARLEUX François, JOUVE Sylvain - ESF, coll : Les Guides Direction(s), 2014**

L'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel sont deux outils essentiels du management des ressources humaines. Si le premier est facultatif, le second, introduit par la loi du 5 mars 2014, ouvre des droits nouveaux aux salariés et s'impose à l'employeur. Il s'agit là d'une véritable révolution au bénéfice à la fois des salariés et des entreprises. En effet, l'entretien professionnel constitue la pierre angulaire d'un dispositif visant à favoriser l'évolution professionnelle des salariés par le développement de leurs compétences et qualifications.

A charge pour l'entreprise, dans le cadre de sa politique de gestion des ressources humaines, d'articuler cet entretien à l'entretien d'évaluation, pour un renforcement de ses performances. Les auteurs exposent l'ensemble des méthodes et techniques pour accompagner les dirigeants et cadres du secteur social et médico-social dans l'organisation, la conduite et le suivi de ces entretiens. Ils présentent : le cadre légal de ces entretiens ; une démarche structurée pour conduire ces entretiens en les articulant l'un à l'autre, dans un souci de cohérence organisationnelle ; un ensemble d'outils directement opérationnels à chaque étape du processus, qu'il s'agisse de planifier, préparer, conduire ou évaluer ces entretiens.

Cet ouvrage s'adresse aux directeurs et aux cadres dont dépend la mise en oeuvre de ces dispositifs, ainsi qu'aux professionnels, invités à prendre une part active dans la gestion de leur carrière.

096369 MAN 4 T**Toutes les techniques de questionnement et d'écoute active - COUCHAERE Marie-Josée - ESF Editeur, 2014**

Vous souhaitez connaître les questions qui font la différence ? Améliorer votre réflexion ? Vous aimeriez renforcer votre sens de l'écoute ? Développer votre empathie ? Grâce à ses nombreux conseils pratiques, tests et exercices, ce guide "deux-en-un" propose un accompagnement sur mesure pour : cultiver un état d'esprit interrogatif ; obtenir toutes les réponses à vos questions ; adapter votre écoute aux situations professionnelles majeures ; mieux comprendre vos interlocuteurs ; exercer de l'influence à bon escient.

Un guide indispensable pour optimiser vos entretiens et mieux communiquer en toutes circonstances.

097289 IF 13 R**Répondre à l'interview d'un journaliste : guide de média-training - COUTARD Eric - CFPJ Editions, 2014**

L'interview peut être périlleuse si on ne s'y prépare pas. Ce livre vous donne les clés pour réussir cet exercice en toutes circonstances : pour le web, la presse écrite, la radio et la télévision. Pour répondre aux attentes des journalistes, il convient de comprendre leurs contraintes à travers une immersion dans le monde des médias. Ce livre offre des informations sur le fonctionnement d'une rédaction et sur la construction d'un article ou d'un reportage.

Réussir une interview nécessite des repères sur le fond et sur la forme. Toutes les spécificités de l'interview sont abordées : enregistrée, en direct, lors d'une conférence de presse... Etayé d'exemples pratiques, l'ouvrage propose une véritable méthode pour maîtriser son stress, définir son message et déjouer tous les pièges de l'interview. Vous bénéficiez de réponses concrètes à des questions essentielles.

Comment préparer une interview ? Qu'attend le journaliste de mon interview ? Comment dois-je me comporter devant un micro ou devant une caméra ? Puis-je refuser certaines questions ? Quelles sont les situations que je peux rencontrer à travers l'exercice de l'entretien médiatique ?

096251 MAN 34 E**L'évaluation professionnelle - Pour une pratique humaine et responsable - LHERMIE Stéphane - GERESO Edition, coll : Développement personnel et efficacité professionnelle, 2013**

Souvent vécus comme des rendez-vous imposés, les entretiens professionnels peuvent cristalliser les insatisfactions liées aux relations de travail : manque de communication, de compréhension, de considération... Les bonnes pratiques existent mais sont encore minoritaires. Il est pourtant possible de créer de la valeur, du lien entre l'individu et le groupe, de manière durable et responsable. Dans ce face-à-face, faire preuve d'ouverture donne la chance à l'autre d'être reconnu, respecté et considéré.

L'auteur revient sur le contexte de ces évaluations, sur les éléments de culture collective qui leur sont associés, et propose des pistes pour revenir aux fondamentaux : objectivité réciproque, engagement, compréhension, mais aussi confiance et structuration. Sa vision s'inscrit dans une volonté de changement réaliste et responsable. Ce livre propose d'exister en ayant conscience de l'autre, sans pour autant renoncer à son propre développement et sa satisfaction individuelle. Parce que cet autre, c'est aussi vous !

097272 IF 13 I

L'interview : savoir interroger et écouter pour mieux rendre compte / REMOND Edith - Victoires éditions, coll : Métier Journaliste, 2013

Comment écouter la parole de l'autre dans le respect de son authenticité sans se faire manipuler ? Comment diriger l'interviewé sans lui faire dire seulement ce qu'on a envie d'entendre et qui ne peut être finalement qu'un propos convenu ? L'interview est une fragile alchimie. Et c'est la qualité de l'interviewer qui suscite la pertinence de l'interviewé, sa capacité à exprimer des propos neufs, intéressants et authentiques. C'est de la qualité d'écoute que dépend la présence de l'interviewé à son discours. Sans ignorer les pièges du genre et les dérives du registre, cet ouvrage étudie toutes les étapes de l'interview, de la préparation à l'utilisation. Il explique comment ajuster la technique aux buts poursuivis, comment maîtriser son comportement, diriger sans imposer, placer l'entretien à la bonne distance du sujet et de la personne, écouter et soutenir l'interviewé quand cela est opportun, mais éviter aussi d'être instrumentalisé par les briscards de la communication.

95019 MAN 32 E

L'entretien de recrutement : organisation et structure - Demos, coll : Le succès en poche, 2013

L'entretien de recrutement est un moment crucial pour évaluer les candidats.

Pour qu'il soit efficace, les différents acteurs (responsable RH, manager) doivent se mettre d'accord, au préalable, sur la façon de recevoir le candidat. Organise-t-on des entretiens de présélection ? Fait-on passer les entretiens individuels séparément ou en commun ?

Il est également important de comprendre quel est le déroulement d'un entretien individuel type.

Cet ouvrage vous permettra de :

- décider avec les autres acteurs du type d'entretiens à mettre en place ;
- mener un entretien individuel de recrutement en respectant ses grandes étapes.

098809 MAN 32 R

Réussir ses entretiens de recrutement / COMMARMOND Gisèle, EXIGA Alain - Dunod, coll : 100 % Pratique Entreprise, 2012, 192 p.

L'entretien est un moment décisif du recrutement. La réussite (repérer le meilleur candidat) ou l'échec (coûteux) dépend du questionnement et des informations qu'il permet de recueillir. Or, les méthodes utilisées par beaucoup de recruteurs manquent souvent leur cible car elles ne répondent pas à la question centrale : comment le candidat recruté se comportera « réellement » dans le poste. Cet ouvrage propose au lecteur une méthode structurée : la méthode STAR (Situation, Tâche, Action, Résultats) qui revisite la pratique de l'entretien de recrutement. Elle est centrée sur les situations critiques de la fonction à pourvoir et les comportements précis, concrets, que le candidat a réellement mis en œuvre par le passé pour traiter de telles situations. Construit comme un guide pratique, l'ouvrage comporte tests et exercices permettant d'appliquer facilement la méthode.

92600 RH 31 R

Réussissez vos recrutements. De la définition du besoin à l'intégration du collaborateur. / DURIEUX Jean-Christophe, BESSER Hannah - ESF, coll : Formation permanente. Séminaires Mucchielli, 2012, 222 p.

A l'heure où la réussite de vos recrutements représente un fort enjeu stratégique, sécuriser vos pratiques est indispensable. Cet ouvrage vous accompagne pas à pas dans chacune des étapes du processus. Véritable guide chronologique, il associe les deux facteurs clés de succès d'un recrutement : aspects comportementaux et psychologiques d'une part, rigueur méthodologique d'autre part. Ainsi, vous saurez comment : fiabiliser chaque étape de vos recrutements ; conduire un entretien ; faire le bon choix parmi les candidats ; limiter les risques et surmonter les obstacles. De l'étude du besoin jusqu'à l'intégration du candidat retenu, les auteurs proposent des outils immédiatement opérationnels : modèles de cahier des charges, grilles de questionnement, tableaux d'évaluation, guides d'entretien... qui vous permettent de suivre un fil conducteur et de vous appuyer sur un processus fiable. Très complet, illustré par de nombreux exemples, études de cas et exercices d'application, ce livre vous donne toutes les cartes pour réussir à coup sûr vos recrutements.

73750 IF 13 E

L'entretien : techniques et pratiques - GUITTET André - Armand Colin, 2008

Chaque jour, dans la relation à autrui, nous sommes amenés à discuter, informer, argumenter, défendre notre point de vue, négocier, traiter et dépasser les conflits.

L'entretien nous invite à réfléchir à nos relations avec les autres et avec nous-même. Saisir les enjeux de la rencontre, observer les comportements, ressentir les émotions, les intentions de notre interlocuteur nous aident à progresser sur ce terrain. Cette 7e édition mise à jour et augmentée expose les différentes techniques et méthodes à utiliser pour gagner en compréhension et en efficacité. Les processus suivants sont traités : interagir, enquêter, réguler, écouter, influencer, décider, évaluer, négocier, recruter, conseiller, auditer.

097358 IF 13 A

Attention ! Vos gestes vous trahissent / CABANA Guy - Québecor, coll : Psychologie, 01/2008

La communication n'est pas uniquement un échange verbal entre personnes. Elle implique aussi le ton de la voix, les attitudes et les gestes. Lorsque nous comprenons que ces éléments sont indissociables, nous améliorons grandement notre capacité à communiquer efficacement. Cet ouvrage, soutenu par de nombreuses illustrations, présente les différents aspects de l'expression corporelle, communication universelle par excellence. Il révèle le sens de nos moindres gestes, de la posture du corps à la position des yeux, en passant par le mouvement des jambes et celui des mains. Chaque geste involontaire rend une vérité encore plus plausible que le langage parlé. En somme, ce guide vous dévoile tous les codes inconscients du langage corporel, afin que vous puissiez connaître les secrets que vos interlocuteurs n'osent pas révéler...

70517 RH 31 G

Guide pratique du recruteur territorial - Conseils et méthodes pour recruter vos collaborateurs. - LEROY Jean-Marie ; DESHAYES Ludovic - Territorial, 2008

Comment réussir le recrutement d'un cadre A ou A+ dans une collectivité territoriale ?

Sans prétendre offrir de recette miracle, ce guide détaille pas à pas la démarche la plus simple et la plus sûre pour repérer, joindre, reconnaître, évaluer et retenir le cadre que la collectivité a décidé de recruter afin de l'intégrer à son équipe de hauts responsables.

Étape par étape, il détaille cette procédure et en explore les à-côtés, sans omettre aucune des questions qui se posent : Qui doit prendre part aux opérations de recrutement ? Qui pilote ? Qui décide ? Quelle place pour la DRH ? Quel rôle pour l'élu en charge du domaine ? Annonces, cabinets détenteurs de listes de CV, chasseurs de têtes : quel est l'accès le plus efficace aux candidatures ? Comment évaluer les candidatures de manière efficace, pertinente, rapide ? Comment choisir le candidat le meilleur et le plus adapté ? Comment le retenir ?

Rédigé par un chasseur de têtes de la sphère publique et politique et le DRH d'une grande collectivité, ce guide répond avec clarté et force. Il donne les moyens de n'oublier aucune étape, de déjouer les pièges, d'offrir au meilleur candidat la plus forte chance d'être reconnu et choisi.

76827 MAN 32 M

Le manager recruteur de talents / GUYARD Philippe - ESF, coll : Les guides pratiques de la Cégos, 2008, 189 p.

L'entretien de recrutement n'est pas un acte simple...

Alors que pour un manager, la réussite d'un recrutement est essentielle dans le succès de son équipe, cette action de management est généralement peu structurée. Afin de mener à bien cette activité de recrutement, l'auteur fournit dans ce livre des méthodes opérationnelles - et inédites pour certaines - de définition de profil, de recherche de candidats, ainsi que des techniques d'entretien spécifiques.

Il explique également comment, au-delà de la connaissance des dispositifs légaux, garantir un recrutement sans discrimination. Enfin, l'approche du candidat faite ici permettra de donner un sens à l'ensemble de la démarche de recrutement. Chefs d'entreprise, manager d'équipe, chefs de projets, ce guide pratique vous est en priorité destiné et a pour ambition de partager avec vous les méthodes qui vous aideront à réussir vos recrutements, tout en procurant à votre entreprise les talents nécessaires à sa compétitivité.

75485 IF O P

Psychologie de la communication - Théories et méthodes - ABRIC Jean-Claude - Armand Colin, 2008

Cet ouvrage est une initiation à la psychologie sociale de la communication, dans laquelle théorie et méthodologie sont étroitement liées, garantissant une approche rigoureuse des situations de communication : la communication interindividuelle, l'écoute active, les méthodes d'entretien, la dynamique des communications dans les groupes, la conduite des réunions, les relations entre communication et influence sociale, conformisme, innovation, rôle des majorités et minorités.

72526 MAN 34 E

L'évaluation du personnel, un outil pour dynamiser votre politique RH. - VIGEANT Claire - Territorial, 04/2008

Les entretiens d'évaluation constituent une « clé d'entrée » permettant de développer autrement une politique RH ambitieuse. Ils questionnent l'encadrement qui, lorsqu'il se prend au jeu, demande rapidement à maîtriser aussi des leviers d'organisation, car tous les problèmes soulevés par les entretiens ne peuvent se résoudre en individuel. Ils alimentent la réflexion de chacun sur son projet professionnel. Le but n'est pas tant d'être le mieux possible sur son poste que de s'adapter à ses évolutions, de se former et de savoir bouger avant de s'ennuyer.

De nombreuses collectivités se sont déjà engagées dans des démarches d'évaluation des personnels. Mais la procédure l'emporte parfois au fil des années sur le dialogue : on finit par se demander ce que l'on pourrait se dire de plus cette année qui n'aurait pas déjà été dit les années précédentes.

Ce dossier a été conçu pour vous aider à (re)donner du sens et du contenu à vos entretiens d'évaluation et à les utiliser comme un levier du partage de la fonction RH. Car c'est au moment de l'entretien qu'on parle compétences, formation, projet professionnel, mobilité interne et que l'on anticipe les changements au plus près du terrain.

72751 IF 13 E

L'entretien de face à face dans la relation d'aide - MUCCHIELLI Roger - ESF, 02/2007

La qualité des relations personnelles est devenue un atout essentiel dans bien des structures professionnelles. En ce sens, l'entretien de face à face apparaît comme le moyen par excellence pour accroître la compréhension des problèmes qui se posent et il doit être utile aussi bien à celui qui mène l'entretien qu'à l'interviewé. Devenu une référence, cet ouvrage du professeur Roger Mucchielli décrit ce que doit être un bon entretien car l'intention de bien conduire l'entretien ne suffit pas, il faut une méthode.

Elle est exposée avec rigueur et exhaustivité : comment créer l'écoute compréhensive d'autrui, faire de la reformulation une technique de base, savoir s'engager de façon authentique, individualiser l'aide, encourager l'autodétermination de l'interviewé. Roger Mucchielli propose une véritable déontologie de l'entretien d'aide, parfaitement d'actualité quand les relations sociales dans les organisations sont plutôt difficiles.

Ses développements fondent une vraie philosophie de la relation d'aide : amener une personne à mieux se comprendre pour réussir à se prendre en charge dans la voie du progrès et du développement personnel.

66877 MAN 34 E

Entretiens d'évaluation - Guide pratique pour le manager efficace - LORA Michel ; MIRAILLES Pierre - Editions d'Organisation, 09/2006

Des solutions concrètes pour réussir un entretien d'évaluation

Mené de manière efficiente et constructive, l'entretien est un acte majeur du management exercé tout au long de l'année. Il permet d'estimer la prestation d'un collaborateur par rapport à ses objectifs, mais aussi d'envisager son avenir dans une relation de type gagnant-gagnant.

Les auteurs donnent des clés pour mener à bien tout type d'entretien de développement, dont la démarche repose sur des notions fondamentales : évaluer n'est pas juger, c'est mesurer ; évaluer la valeur ajoutée du collaborateur et non le collaborateur lui-même ; déterminer des objectifs ; manager, c'est piloter l'avenir.

La qualité de ces entretiens devient d'autant plus importante que la création du DIF rend obligatoire un entretien tous les deux ans.

74216 IF 13 A

Argumenter en situation difficile - Que faire face à un public hostile, aux propos racistes, au harcèlement, à la manipulation, à l'agression physique et à la violence sous toutes ses formes ? - BRETON Philippe - Pocket, 09/2006

Que faire face à un public hostile, à des propos racistes, au harcèlement, à la manipulation, à une agression verbale ? Répondre à la violence par la violence n'est pas la bonne solution.

Philippe Breton, docteur d'État en sciences de l'information et de la communication, nous convainc qu'il est de loin préférable de pacifier la situation et d'argumenter. Mais ce comportement ne s'improvise pas et nécessite une méthode simple, intelligente et efficace, adaptée aux difficultés rencontrées. Cet ouvrage, concret et pratique, repose sur une conviction : une société plus douce à vivre est possible et chacun d'entre nous a un rôle à y jouer.

62694 MAN 14 E

L'entretien motivationnel : aider la personne à engager le changement - MILLER R. William ; ROLLNICK Stephen - Inter Editions / Dunod, 06/2006

L'entretien motivationnel est une méthode de communication centrée sur le client dont l'intérêt est maintenant bien démontré dans les situations où ambivalence et motivation sont au cœur des processus de changement. Il est une évolution radicale de la relation d'aide et du travail thérapeutique. Il concerne donc particulièrement les addictions, l'éducation thérapeutique, l'intervention sociale... à chaque fois qu'il est à la fois utile et difficile de modifier un comportement problématique, voire tout simplement de faire un choix. A sa philosophie et à ses principes, fondés sur le respect de l'autonomie, répondent des techniques bien précises qui sont détaillées dans cet ouvrage. Certaines de ces techniques s'intègrent dans un style relationnel spécifique qui modifie à maints égards les relations classiques entre intervenants et clients : c'est à l'intervenant de s'adapter aux préoccupations et aux difficultés du client, et même à sa résistance, afin de lui permettre d'y renoncer. Grâce à une formation de qualité respectueuse de l'esprit qui la sous-tend, la pratique de l'entretien motivationnel peut également aider les intervenants sanitaires, sociaux et judiciaires dans leurs champs respectifs à accompagner leurs clients dans le changement.

62748 IF 13 S

Savoir s'exprimer en public : clés pour réussir et pièges à éviter - MENARD Jean-Denis - Retz, 08/2006

Ce guide pratique permet à tous de dépasser ses appréhensions et d'améliorer ses points faibles en trouvant rapidement la bonne réponse. Prendre la parole en réunion, devant un groupe, face à ses supérieurs..., dans le cadre professionnel, n'est pas chose aisée et acquise pour tous. Il existe des moyens simples et efficaces pour aider à surmonter cette difficulté. Avec beaucoup de clarté et de précision, cet ouvrage nous expose les différents « trucs et astuces » pour améliorer sa prise de parole, en abordant, sous formes de questions : la préparation de l'exposé, le contenu de l'exposé et la relation avec le public. Une centaine de questions sont ainsi soulevées, présentées sous formes de notices courtes, et enrichies de conseils et de questionnaires rapides, pour permettre au lecteur de naviguer plus facilement dans l'ouvrage et d'aller très vite à l'essentiel.

64570 RH 2 T

Toute la fonction ressources humaines : savoirs, savoir-faire, savoir-être - COHEN Annick - Dunod, 07/2006

Ce livre couvre l'ensemble de la fonction Ressources Humaines :

- Les Savoirs : les nouveaux enjeux de la fonction, les différentes formes d'organisation RH, les connaissances en sciences sociales, les mécanismes humains indispensables...
- Les Savoir-faire : recruter, mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et compétences, détecter les potentiels actuels et futurs, élaborer un système d'appréciation de l'entreprise, préparer et conduire les entretiens annuel et professionnel, piloter le plan de formation, bâtir un système de rémunération, mesurer le climat social de l'entreprise...
- Les Savoir-être : maîtriser les situations de négociation, savoir argumenter, s'exprimer en public, connaître ses interlocuteurs, adopter les bonnes attitudes de communication...

59083 MAN 34 Q

25 questions sur l'entretien professionnel : objectifs, contenu, conduite, suivi - CHASSAGNE Patrice ; FERNANDEZ Alain Frédéric - Dunod, 09/2005

Prévu par la réforme de la formation, l'entretien professionnel se distingue de l'entretien annuel d'évaluation : centré sur le collaborateur et non pas sur la performance ou les objectifs, il a pour but de permettre au salarié de définir et bâtir un véritable projet professionnel. Les auteurs proposent toutes les clés de l'entretien professionnel :

- comment le préparer et le mener efficacement (quels thèmes aborder, quels supports utiliser, quelles attitudes adopter, quelles réponses apporter) ?
- comment faire formuler et accompagner le projet professionnel de son collaborateur ?
- comment fournir les bonnes réponses sans prendre d'engagement intenable ?
- comment en rendre compte et s'assurer du suivi par la DRH ?

Placés au cœur de ce nouveau dispositif d'accompagnement, les managers trouveront dans cet ouvrage pratique des outils facilement exploitables ainsi que des éléments de réponse à chacune des questions qui leur seront posées lors de ce rendez-vous. Ce livre sera aussi pour eux l'occasion de préparer leur propre entretien professionnel. Partenaires incontournables du dispositif, les DRH découvriront comment donner l'indispensable impulsion et développer une collaboration efficace. Tout ce que vous devez savoir sur le nouvel entretien professionnel.



63439 MAN 32 R

Réussissez vos recrutements : de la définition du besoin à l'intégration du collaborateur - DURIEUX Jean-Christophe ; BESSER Hannah - ESF, 2005

A l'heure où la réussite de vos recrutements est un enjeu stratégique, sécuriser vos pratiques est indispensable. Véritable guide chronologique, cet ouvrage associe les deux facteurs clés de succès d'un recrutement : aspects comportementaux et psychologiques d'une part et rigueur méthodologique d'autre part. Ainsi, vous saurez comment : fiabiliser chaque étape de vos recrutements ; conduire un entretien ; faire le bon choix parmi les candidats ; limiter les risques et contourner les obstacles. De l'étude du besoin jusqu'à l'intégration du candidat retenu, les auteurs proposent des outils immédiatement opérationnels : modèle de cahier des charges, grilles de questionnement, tableau d'évaluation, **guides d'entretien**... qui vous permettent de suivre un fil conducteur et de vous appuyer sur un processus fiable. Ils abordent aussi les questions d'éthique et d'espionnage industriel. L'ouvrage est illustré par de nombreux exemples, études des cas et exercices d'application.

55380 MAN 42 E

Être à l'aise en entretien : dépasser ses blocages et s'affirmer - DELAIRE Guy - Editions d'Organisation, 2004

Communiquez sereinement pour réussir vos entretiens

Si vous voulez vous préparer aux entretiens qui jalonnent la vie professionnelle, notamment les entretiens de recrutement, d'évaluation, de bilans, mais aussi les entretiens plus courants avec votre manager, ce guide détaille tout d'abord la dimension technique du face-à-face : objectifs, déroulement et règles du jeu. Il vous donne ensuite des éléments pour bien vous préparer : connaissance de soi, langage corporel, affectif, gestion du stress, techniques de prise de parole... Il vous fournit également de nombreuses astuces pour vous sentir à l'aise au cours de l'entretien

Il vous permet de :

- * dépasser les idées reçues et prévoir ce qui va se passer dans l'entretien
- * surmonter vos blocages après les avoir débusqués
- * accepter d'y parler de vous-même et de vous "mettre en scène"
- * utiliser au mieux cette occasion de prise de parole

Vous pourrez ainsi jouer le jeu en toute connaissance de cause avec aisance et authenticité. Une démarche en 3 temps

- * connaître les règles du jeu
- * se préparer à l'entretien plutôt que le préparer
- * dévoiler ses atouts et valoriser les acquis de son expérience

Chaque partie de ce livre-outil comprend des questionnaires et des exercices pour dépasser vos blocages et vous affirmer

59655 FO 4 F

Former à l'écoute - SALZER Jacques ; SIMONET Renée ; SOUDEE Richard - Editions d'Organisation, 2004

Sensibiliser et entraîner à l'écoute : "Tu m'écoutes ? Moi non plus !"

Peut-on apprendre à écouter ? Entre ce que je crois dire, ce que je dis, ce qui est entendu et interprété, l'écoute questionne. Qu'il s'agisse de publics en formation initiale ou continue, de programmes centrés sur la communication, l'argumentation, l'entretien, la conduite de réunions, la négociation, la médiation... l'entraînement à l'écoute et la prise de conscience de ses effets semblent incontournables.

Cet ouvrage propose des exercices inspirés des méthodes de l'enquête, de l'animation de groupe, de la clinique et de l'art dramatique. Pour accompagner cette approche pédagogique, un livret du formateur apporte des connaissances théoriques et pratiques en lien avec le contenu des différentes fiches. Trois axes : écouter quoi, écouter pourquoi, écouter comment : - 55 fiches de formation à l'écoute - livret du formateur

73764 IF 13 R

Réussir la conduite d'un entretien. Préparation, méthodes et exemples - CHEVALIER-BEAUMEL Alain - Editions du Puits Fleuri, 2002

Qu'il s'agisse d'entretiens d'appréciation, d'entretiens de recrutement, de travail, de vente, de licenciement, d'aide, leur nombre augmente sans cesse et régulièrement. Cet ouvrage est destiné à toute personne qui dans sa pratique professionnelle ou personnelle est amenée à vivre des entretiens de face à face. Pour bon nombre d'entre elles, cette situation est génératrice de frustration et d'insatisfaction. Cela tient au fait que l'outil " entretien " est mal maîtrisé. Chaque responsable, à quelque niveau que ce soit, trouvera donc dans cet ouvrage les éléments de base indispensables pour utiliser au mieux son propre talent et réussir les rencontres avec ses interlocuteurs.

✚ Et quelques liens internet utiles...

<https://www.focusrh.com/recrutement/recrutement-20699.html>

<https://www.parlonsrh.com/entretien-recrutement-efficace/>

<https://www.randstad.fr/entreprises/magazine-instant-rh/ressources-humaines/comment-conduire-un-entretien-de-recrutement/>

<https://www.randstad.fr/entreprises/magazine-instant-rh/ressources-humaines/recrutement-2018-grille-dentretien-et-questions-a-eviter/>

<http://www.aide-emploi.net/entrhr.htm>

Liste bibliographique

Editée par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex
www.cnfpt.fr

Directrice de publication : **Marion Leroux**, Directrice
Responsable du centre de ressources : **Bérangère Guillet**
Conception et réalisation : **Marie-Christine Marchand**
Tél. : 02 41 22 43 93

© 2021 CNFPT/ INSET D'ANGERS